



LAPORAN PENGADUAN SAMBAT WEB, SAMBAT SMS, LAPOR!

TRIBUNAN I (JANUARI - MARET) 2021



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

JALAN MAYJEND SUNKONO, PERKANTORAN TERPADU, KOTA MALANG

NO TELP. 0341 - 751550

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pengaduan SAMBAT WEB, SAMBAT SMS dan LAPOR! tribulan pertama tahun 2021 dapat terlaksana dengan baik. Laporan pengaduan SAMBAT WEB, SAMBAT SMS dan LAPOR! ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik serta memperluas ruang informasi dari pemerintah untuk masyarakat. Sehingga diharapkan dapat terjalin komunikasi dua arah yang dapat meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

Buku laporan pengaduan ini memuat laporan pengaduan dari 3 (tiga) kanal pengaduan yaitu SAMBAT WEB, SAMBAT SMS dan LAPOR! selama 3 (tiga) bulan. Besar harapan laporan ini dapat bermanfaat bagi Pimpinan dan seluruh Perangkat Daerah dalam memberikan respons atas aduan yang diberikan oleh masyarakat.

Atas nama pimpinan, diucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh admin pengaduan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta pihak yang terlibat langsung maupun secara tidak langsung dalam pengelolaan pengaduan.

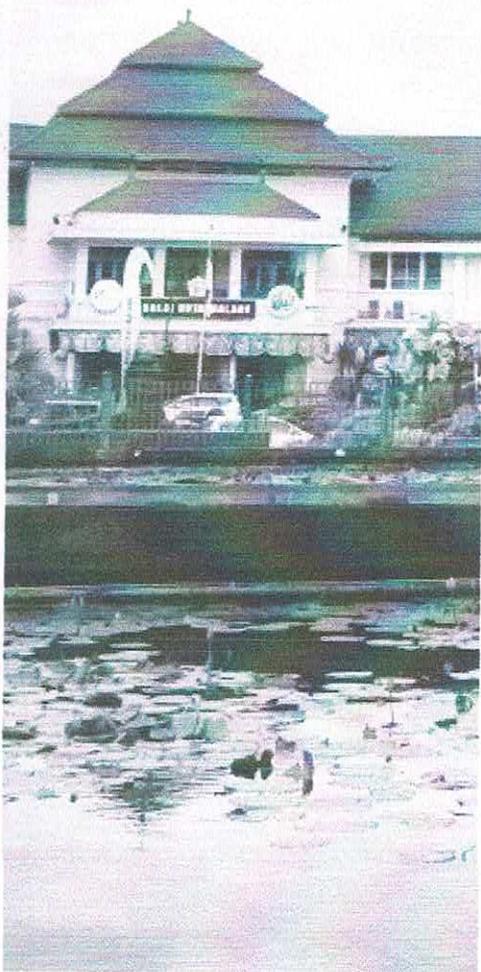
Malang, Mei 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG,



MUHAMMAD NUR WIDIANTO, S.Sos.
Pembina Tingkat I

NIP. 19700206 199602 1 001



PENDAHULUAN

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik Pasal 8 bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan masyarakat Pengaduan sebagaimana yang dimaksud dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan serta pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan. Dan tentunya setiap pengaduan harus disertakan dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan. Dalam memeriksa setiap pengaduan, Perangkat Daerah penerima pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Layanan pengaduan untuk warga Kota Malang saat ini telah tersedia dalam berbagai kanal yaitu Sistem Aplikasi Bertanya Masyarakat Terpadu (SAMBAT) dari website dan SMS serta dari kanal lapor.go.id yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden bersama Kementerian PANRB. Pengaduan yang masuk akan ditinjau untuk didisposisikan ke Perangkat Daerah terkait. Proses selanjutnya adalah menunggu tanggapan dari unit terkait yang diadakan oleh pelapor. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan, estimasi waktu respons Perangkat Daerah atas aduan yang masuk paling lambat adalah 7 (tujuh) hari jika pengaduan tersebut tanpa memerlukan koordinasi dengan Perangkat Daerah lain. Untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan Perangkat Daerah lain estimasi waktu responsnya adalah 30 (tiga puluh) hari.

Pengaduan menjadi sebuah bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran pelayanan publik. Hal terpenting dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kecepatan serta ketepatan respons. Respons pengaduan dari Perangkat Daerah merupakan cerminan baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi.

Indikator keberhasilan dalam penanganan pengaduan adalah diberikannya respons dengan estimasi waktu yang semakin cepat dan kualitas ketuntasan penanganan pengaduan dari waktu ke waktu semakin meningkat. Sehingga harapannya interaksi antara Pemerintah Kota Malang sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai kontrol dari pelayanan publik dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

REKAPITULASI PENGADUAN TRIBULAN I TAHUN 2021

Berikut ini merupakan **topik yang paling sering diadukan** oleh masyarakat Kota Malang yang ditujukan untuk Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang selama periode tribulan pertama tahun 2021 :

PERANGKAT DAERAH	KANAL		
	SAMBAT WEB	SAMBAT SMS	LAPOR!
DISHUB	Juru Parkir Ilegal	Juru Parkir Ilegal	Juru Parkir Ilegal
DPUPR PKP	Jalan Berlubang	Bangunan di Saluran Air	Jalan Berlubang
DINSOS P3AP2KB	Bantuan Sosial	Dana KKS	Bantuan Sosial
SATPOL PP	Protokol Kesehatan	Keramaian di Jam Malam	Keramaian di Jam Malam
DISPORAPAR	PKL di Malang Night Market	-	PKL di Malang Night Market
DISPENDUKCAPIL	NIK Belum Online	Pengurusan KK	NIK Belum Online
DINKES	Protokol Kesehatan	-	Protokol Kesehatan
DISDIKBUD	Loker Non ASN	-	Loker Non ASN
DISNAKER PMPTSP	Pembangunan Apartemen	-	Pembangunan Apartemen
KEC. KLOJEN	Keramaian di Jam Malam	-	-
BKPSDM	-	Pengembalian Tapera	Pengembalian Tapera
KEC. BLIMBING	-	Prosedur PTSL	Prosedur PTSL
PD TUGU TIRTA	-	Jatuh Tempo Tagihan	Jatuh Tempo Tagihan
KEC. LOWOKWARU	-	-	Pengeras Suara
KEC. KDKANDANG	-	-	Posisi Lurah Kosong
DLH	-	-	Sampah
KEC. SUKUN	-	-	Pelayanan Kecamatan
BKAD	-	-	Biaya Sewa Tanah

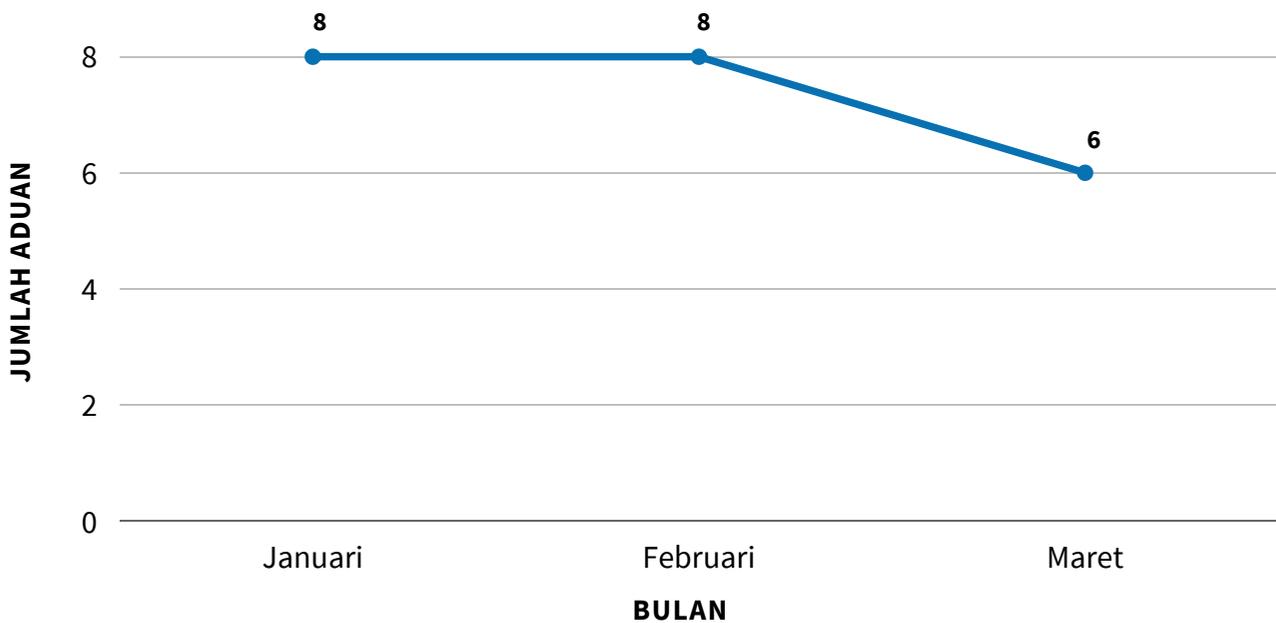
Tribulan I - 2021

PENGADUAN SAMBAT WEB

Pemerintah Kota Malang, telah menerima total 22 Pengaduan dari kanal SAMBAT WEB selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2021. Tingkat respons Perangkat Daerah atas pengaduan selama periode ini adalah 91 persen.

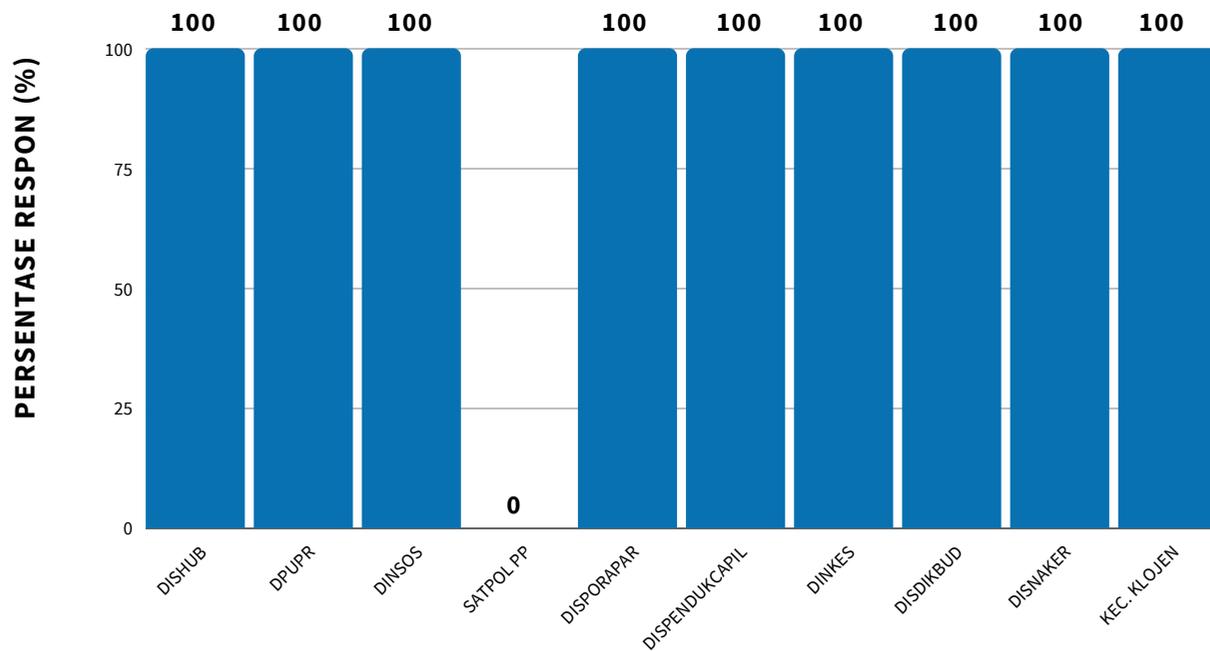
91%

*Tingkat Respons
Perangkat Daerah*



Grafik 1. Pergerakan Jumlah Aduan SAMBAT WEB Tribunal I 2021

Urutan Perangkat Daerah penerima pengaduan di tribunal pertama tahun 2021 antara lain Dinas Perhubungan (**Dishub**), Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (**DPUPR PKP**), Dinas Sosial-P3AP2KB (**Dinsos**), Satuan Polisi Pamong Praja (**SATPOL PP**), Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (**Disporapar**), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (**Dispendukcapil**), Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (**Disdikbud**), Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (**Disnaker PMPTSP**) dan **Kecamatan Klojen**. Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika seluruh pengaduan direspons oleh Perangkat Daerah terkait.



PERANGKAT DAERAH

Grafik 2. Tingkat Respon Pengaduan SAMBAT WEB Tribunal I Tahun 2021

Dari grafik di atas, diketahui bahwa Dishub, DPUPR, Dinsos P3AP2KB, Disporapar, Dispendukapil, Dinkes, Disdikbud, Disnaker PMPTSP dan Kecamatan Klojen memiliki angka respon 100 persen yang artinya seluruh pengaduan masyarakat yang masuk berhasil direspon dengan baik selama tribulan pertama tahun 2021. **Satpol PP menjadi Perangkat Daerah yang memiliki tingkat respon 0 persen yang artinya adalah Satpol PP belum memberikan respons atas pengaduan dari masyarakat dikarenakan pada periode tribulan pertama tahun 2021 terdapat pergantian admin pengaduan.** Aduan yang masuk di tribulan pertama tahun 2021, telah diberikan respons pada bulan April 2021. Terdapat berbagai jenis pengaduan yang masuk untuk Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Guna memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi pelayanan publik, berikut diuraikan jenis pengaduan dari masyarakat Kota Malang.

A. Pengaduan Dishub

Dari total 4 aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan selama tribulan pertama tahun 2021, pengaduan didominasi tentang **perparkiran**. Urutan pengaduannya sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Pengaduan Dishub Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Juru Parkir Ilegal	6	75%
Supir Angkot Ugal-Ugalan	1	12.5%
Retribusi Parkir	1	12.5%
TOTAL	8	100%

B. Pengaduan DPUPRPKP

Selama tribulan pertama tahun 2021, terdapat total 4 pengaduan untuk DPUPR PKP. **Jalan berlubang** masih menjadi isu yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Malang. Urutan pengaduan masyarakat untuk DPUPR PKP adalah :

Tabel 2. Tabel Pengaduan DPUPRPKP Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Jalan Berlubang	2	50%
Penyumbatan Gorong-Gorong	1	25%
Banjir Karena Pembangunan Apartemen	1	25%
TOTAL	4	100%

C. Pengaduan Dinsos P3AP2KB

Dinas Sosial juga mendapatkan perhatian dari masyarakat pada periode tribulan pertama tahun 2021 dengan menerima total 2 aduan tentang **cara mendapatkan bansos**. Beberapa aduan masyarakat yang ditujukan untuk Dinas sosial antara lain:

Tabel 3. Tabel Pengaduan Dinsos Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Cara mendapatkan bansos	2	100%
TOTAL	2	100%

D. Pengaduan Satpol PP

Penegakan protokol kesehatan masih menjadi topik yang menjadi perhatian masyarakat Kota Malang. Urutan pengaduan masyarakat untuk Satpol PP antara lain :

Tabel 4. Tabel Pengaduan Satpol PP Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Penerapan Protokol Kesehatan	1	50%
Keramaian di Jam Malam	1	50%
TOTAL	2	100%

E. Pengaduan Disporapar

Perangkat Daerah kelima yang menerima pengaduan tribulan pertama tahun 2021 adalah Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata. Kritik dan saran untuk Disporapar adalah terkait **Pedagang Kaki Lima yang ada di kawasan Malang Night Market** yang masih berjualan hingga malam hari dengan kondisi yang sangat ramai.

Tabel 5. Tabel Pengaduan Disporapar Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
PKL Malang Night Market	1	100%
TOTAL	1	100%

F. Pengaduan Dispendukcapil

NIK Belum Online menjadi pengaduan yang diterima oleh Dispendukcapil selama tribulan pertama tahun 2021 ini. Prosedur konsolidasi data, update data dan validasi data perlu dilakukan publikasi agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi.

Tabel 6. Tabel Pengaduan Dispendukcapil Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
NIK Belum Online	1	100%
TOTAL	1	100%

G. Pengaduan Dinkes

Pada tribulan pertama tahun 2021, Dinas Kesehatan menerima saran dari masyarakat seputar kepatuhan masyarakat dalam menjalani **Protokol Kesehatan**. Masyarakat berharap ada sosialisasi secara lebih luas agar dapat menekan angka penyebaran covid 19 khususnya di Kota Malang.

Tabel 7. Tabel Pengaduan Dinkes Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Sosialisasi Protokol Kesehatan	1	100%
TOTAL	1	100%

H. Pengaduan Disdikbud

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menerima pengaduan seputar **info lowongan pekerjaan non ASN** di lingkungan SMPN Kota Malang. Harapannya informasi lowongan pekerjaan dari Disdikbud bisa diumumkan agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui.

Tabel 8. Tabel Pengaduan Disdikbud Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Info Lowongan Kerja Non ASN	1	100%
TOTAL	1	100%

I. Pengaduan Disnaker PMPTSP

Pembangunan apartemen menyebabkan banjir di kawasan Soekarno Hatta adalah pengaduan dari masyarakat yang ditujukan untuk Disnaker PMPTSP selama tribulan pertama tahun 2021.

Tabel 9. Tabel Pengaduan Disnaker Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Dampak pembangunan apartemen	1	100%
TOTAL	1	100%

J. Pengaduan Kecamatan Klojen

Menurut pengaduan dari masyarakat, Astep home terrace di Jalan Puncak beraktivitas hingga menimbulkan suara musik kencang, **keramaian sampai jam 12 malam** serta mengganggu warga sekitar. Masyarakat berharap Perangkat Daerah terkait dalam hal ini Kecamatan Klojen dapat memberikan teguran pada pemilik usaha agar tetap mematuhi protokol kesehatan serta mematuhi aturan PPKM yang ada di Kota Malang.

Tabel 10. Tabel Pengaduan Kecamatan Klojen Tribulan I - SAMBAT WEB

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Keramaian di Jam Malam	1	100%
TOTAL	1	100%

WAKTU

RESPON

Dari data pengaduan SAMBAT WEB selama tribulan pertama tahun 2021, diketahui bahwa **rata rata waktu respons pengaduan untuk seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang adalah 6 (enam) hari.**

Waktu respons tersebut merupakan estimasi **waktu yang sesuai** dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Pasal 11 ayat (2) b yaitu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

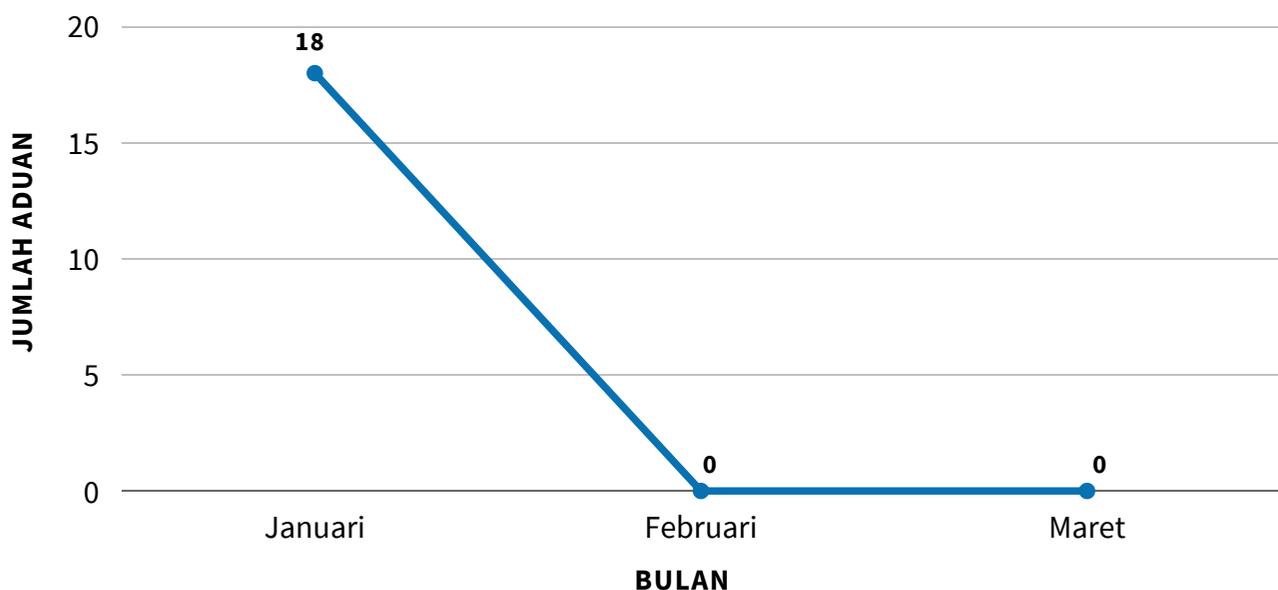
Tribulan I - 2021

PENGADUAN SAMBAT SMS

Pemerintah Kota Malang, telah menerima total 18 Pengaduan dari kanal SAMBAT SMS selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2021. Tingkat respons Perangkat Daerah atas pengaduan selama periode ini adalah 88 persen.

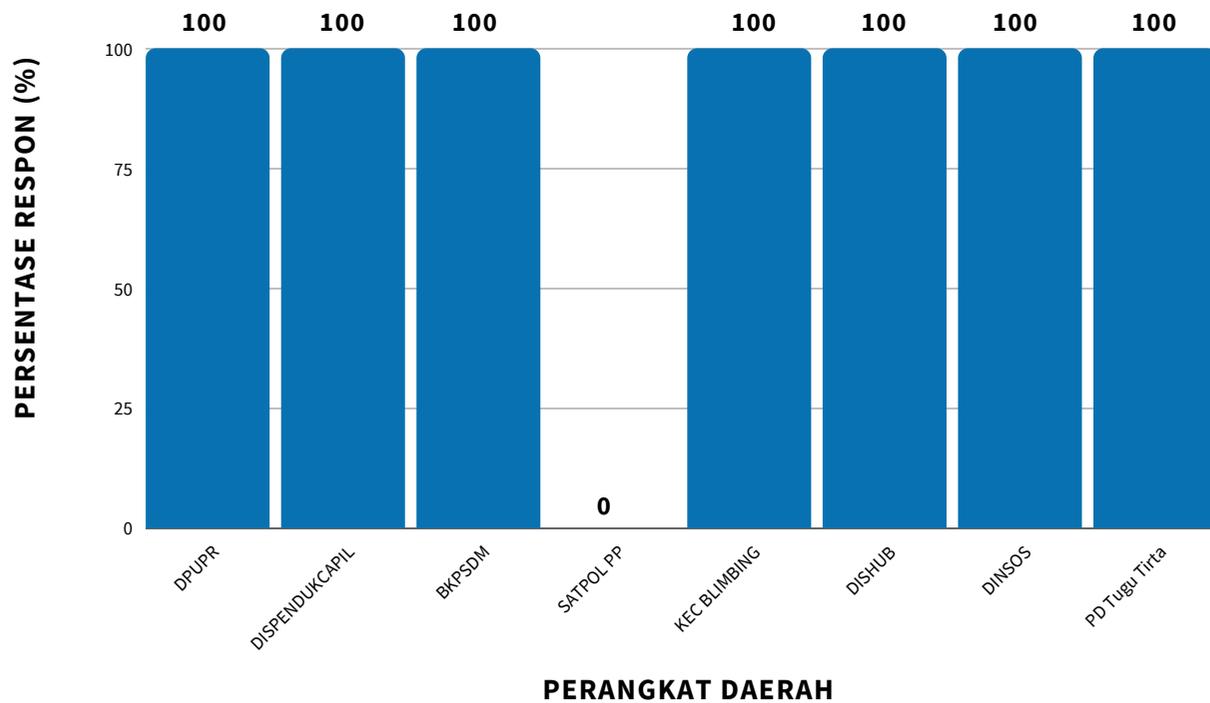
89%

*Tingkat Respons
Perangkat Daerah*



Grafik 3. Pergerakan Jumlah Aduan SAMBAT SMS Tribulan I 2021

Urutan Perangkat Daerah penerima pengaduan di tribulan pertama tahun 2021 dari kanal SAMBAT SMS antara lain Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (**DPUPR PKP**), Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (**BKPSDM**), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (**Dispendukcapil**), **Kecamatan Blimbing**, Satuan Polisi Pamong Praja (**Satpol PP**), Dinas Perhubungan (**Dishub**), **Dinas Sosial P3AP2KB** dan **PD Tugu Tirta**. Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika seluruh pengaduan direspons oleh Perangkat Daerah terkait.



Grafik 4. Tingkat Respon Pengaduan SAMBAT SMS Tribunal I Tahun 2021

Dari grafik di atas, diketahui bahwa DPUPR/DPUPRKP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kecamatan Blimbing, Dishub, Dinsos dan PDAm memiliki angka respon 100 persen yang artinya seluruh pengaduan masyarakat yang masuk berhasil direspon dengan baik selama tribulan pertama tahun 2021. Satpol PP menjadi Perangkat Daerah yang memiliki tingkat respon 0 persen yang artinya adalah **Satpol PP belum memberikan respons atas pengaduan dari masyarakat dari SAMBAT SMS dikarenakan ada pergantian admin pengaduan pada periode tribulan pertama tahun 2021**. Namun saat ini aduan dari masyarakat untuk Satpol PP pada kanal SAMBAT SMS telah diberikan respons pada bulan April 2021. Guna memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi pelayanan publik, komunikasi dan interaksi dengan masyarakat berikut diuraikan jenis pengaduan SAMBAT SMS dari masyarakat Kota Malang.

A. Pengaduan DPUPR/DPUPRKP

Dari total 5 aduan yang masuk ke DPUPR/DPUPRKP selama tribulan pertama tahun 2021, pengaduan didominasi tentang **bangunan yang didirikan di atas saluran air**. Urutan pengaduannya sebagai berikut :

Tabel 11. Tabel Pengaduan DPUPR/DPUPRKP Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Pendirian bangunan di atas saluran air	4	80%
PJU Mati	1	20%
TOTAL	5	100%

B. Pengaduan Dispendukcapil

Selama tribulan pertama tahun 2021, terdapat total 3 pengaduan untuk Dispendukcapil. **Lamanya proses pengurusan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga** masih menjadi isu yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Malang. Urutan pengaduan masyarakat untuk Dispendukcapil adalah :

Tabel 12. Tabel Pengaduan Dispendukcapil Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Pengurusan KK & Akta Kelahiran	2	67%
Data NIK belum online	1	33%
TOTAL	3	100%

C. Pengaduan BKPSDM

BKPSDM juga mendapatkan perhatian dari masyarakat pada periode tribulan pertama tahun 2021 dengan menerima total 3 aduan meliputi 2 aduan terkait **pengembalian Tapera** serta 1 aduan terkait pengajuan mutasi.

Tabel 13. Tabel Pengaduan BKPSDM Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Pengembalian Tapera	2	67%
Pengajuan Mutasi	1	33%
TOTAL	3	100%

D. Pengaduan Satpol PP

Berbeda dengan pengaduan dari SAMBAT WEB, melalui kanal SAMBAT SMS terdapat 2 aduan terkait **keramaian di jam malam dan balap liar**. Urutan pengaduan masyarakat untuk Satpol PP antara lain :

Tabel 14. Tabel Pengaduan SATPOL PP Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Keramaian di Jam Malam	1	50%
Balap Liar	1	50%
TOTAL	2	100%

E. Pengaduan Kecamatan Blimbing

Perangkat Daerah kelima yang menerima pengaduan tribulan pertama tahun 2021 pada kanal SAMBAT SMS adalah Kecamatan Blimbing. Dua aduan yang ditujukan untuk Kecamatan Blimbing adalah tentang **Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)**

Tabel 15. Tabel Pengaduan Kecamatan Blimbing Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Prosedur PTSL	2	100%
TOTAL	2	100%

F. Pengaduan Dishub

Tidak berbeda dengan pengaduan masyarakat yang ada di kanal SAMBAT WEB, isu terkait **juruk parkir ilegal** juga menjadi masalah yang sering diadukan masyarakat di kanal SAMBAT SMS. Masyarakat berharap ada kepastian dan aturan terkait juruk parkir dan retribusi parkir di Kota Malang.

Tabel 16. Tabel Pengaduan Dishub Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Juruk Parkir Ilegal	1	100%
TOTAL	1	100%

G. Pengaduan Dinsos P3AP2KB

Proses pencairan dana untuk masyarakat penerima Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) menjadi aduan yang diterima oleh Dinsos selama tribulan pertama tahun 2021. Informasi terkait program penerima dana dari pemerintah sebaiknya perlu disosialisasikan dan diumumkan agar masyarakat mendapatkan informasi secara cepat dan tepat baik melalui media sosial maupun di situs website milik Dinsos.

Tabel 17. Tabel Pengaduan Dinsos Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Pencairan Dana Penerima KKS	1	100%
TOTAL	1	100%

H. Pengaduan PD Tugu Tirta

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan tribulan pertama tahun 2021 pada kanal SAMBAT SMS adalah PD Tugu Tirta. **Perubahan jatuh tempo pembayaran tagihan** PDAM menjadi keresahan masyarakat. Faktanya, sesuai respons dari PDAM belum ada perubahan jatuh tempo pembayaran tagihan karena jatuh tempo pembayaran adalah tanggal 20 di setiap bulannya.

Tabel 18. Tabel Pengaduan PD Tugu Tirta Tribulan I - SAMBAT SMS

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Perubahan Jatuh Tempo Pembayaran	1	100%
TOTAL	1	100%

WAKTU

RESPON

Dari data pengaduan SAMBAT SMS selama tribulan pertama tahun 2021, diketahui bahwa **rata rata waktu respons pengaduan untuk seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang adalah 5 (lima) hari.**

Waktu respons tersebut merupakan estimasi **waktu yang sesuai** dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Pasal 11 ayat (2) b yaitu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

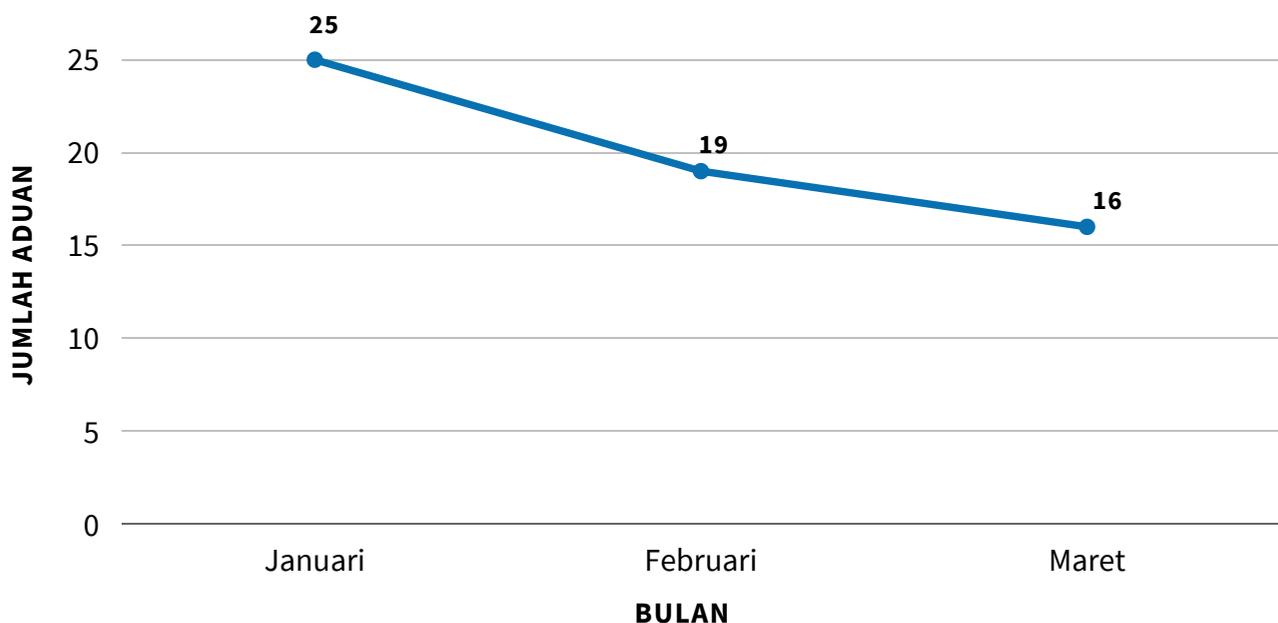
Tribulan I - 2021

PENGADUAN KANAL LAPOR!

Pemerintah Kota Malang, telah menerima total 60 pengaduan selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2021 melalui kanal LAPOR. Tingkat respons Perangkat Daerah atas pengaduan selama periode ini adalah 97 persen.

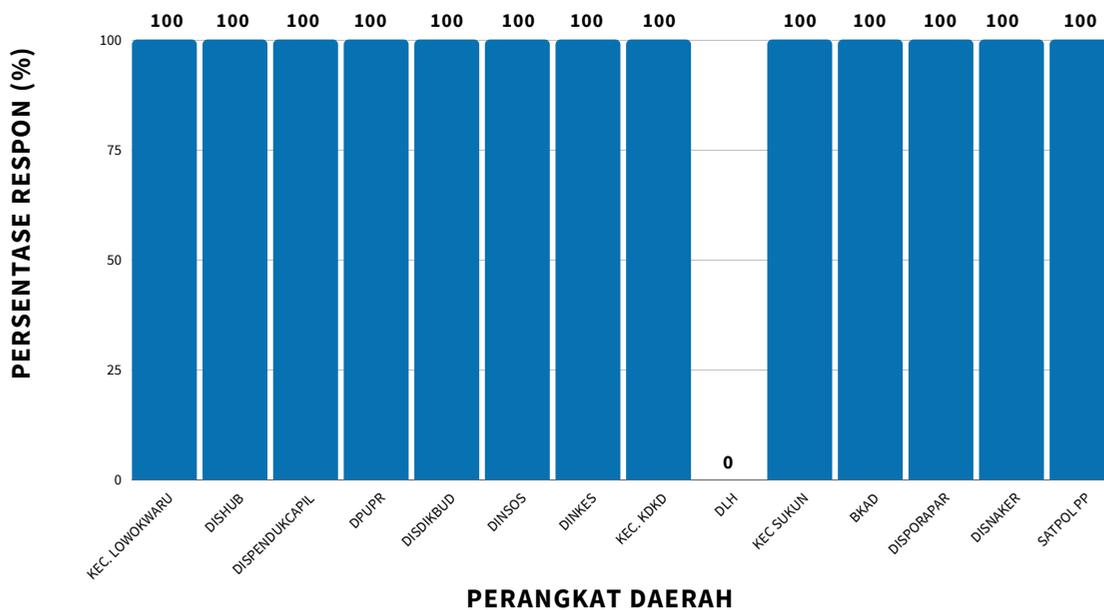
97%

*Tingkat Respons
Perangkat Daerah*



Grafik 5. Pergerakan Jumlah Aduan LAPOR Tribulan I 2021

Urutan Perangkat Daerah penerima pengaduan di tribulan pertama tahun 2021 pada kanal LAPOR antara lain **Kecamatan Lowokwaru**, Dinas Perhubungan (**Dishub**), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (**Dispendukcapil**), Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (**DPUPRPKP**), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (**Disdikbud**), **Dinsos P3AP2KB**, Dinas Kesehatan (**Dinkes**), **Kecamatan Kedungkandang**, Dinas Lingkungan Hidup (**DLH**), **Kecamatan Sukun**, Badan Keuangan dan Aset Daerah (**BKAD**), Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar), Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (**Disnaker PMPTSP**) dan Satuan Polisi Pamong Praja (**Satpol PP**).



Grafik 6. Tingkat Respon Pengaduan LAPOR Tribulan I Tahun 2021

Dari grafik di atas, diketahui bahwa Kecamatan Lowokwaru, Dishub, Dispendukcapil, DPUPRKP, Disdikbud, Dinsos P3AP2KB, Dinkes, Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, BKAD, Disporapar, Disnaker PMPTSP dan Satpol PP memiliki respon 100 persen yang artinya seluruh pengaduan yang masuk berhasil direspons dengan baik. **DLH menjadi satu-satunya Perangkat Daerah yang belum memberikan respons atas aduan yang diberikan masyarakat melalui kanal LAPOR! dikarenakan mengalami kendala pada sisi aplikasi LAPOR!** Namun saat ini aduan dari masyarakat untuk DLH pada kanal LAPOR! telah diberikan respons pada bulan April 2021. Guna memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi pelayanan publik, komunikasi dan interaksi dengan masyarakat berikut diuraikan jenis pengaduan dari kanal LAPOR.

A. Pengaduan Kecamatan Lowokwaru

Dari total 11 aduan yang masuk ke Kecamatan Lowokwaru selama tribulan pertama tahun 2021, pengaduan didominasi tentang **gangguan pengeras suara Masjid Babussalam**. Berikut ini pengaduan untuk Kecamatan Lowokwaru :

Tabel 19. Tabel Pengaduan Kec Lowokwaru Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Gangguan Pengeras Suara Masjid	11	100%
TOTAL	11	100%

Sebelas aduan yang masuk Kecamatan Lowokwaru berasal dari 1 (satu) pelapor. Upaya mediasi antara pelapor dan pengurus masjid telah dilakukan oleh Kecamatan Lowokwaru. Namun masih ada kendala dari pelapor yang belum bersedia untuk melakukan mediasi dengan pihak pengurus masjid.

B. Pengaduan Dishub

Selama tribulan pertama tahun 2021, terdapat total 10 pengaduan untuk Dishub. **Juru parkir ilegal serta retribusi parkir** masih menjadi isu yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Malang. Urutan pengaduan masyarakat untuk Dishub adalah :

Tabel 20. Tabel Pengaduan Dishub Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Juru Parkir Ilegal	7	70%
Retribusi Parkir	1	10%
Traffic Light Nyala Bersamaan	1	10%
Supir Angkot Melanggar Rambu	1	10%
TOTAL	10	100%

C. Pengaduan Dispendukcapil

Dispendukcapil juga mendapatkan perhatian dari masyarakat pada periode tribulan pertama tahun 2021 dengan menerima total 9 aduan dan didominasi aduan tentang **NIK belum online**. Beberapa aduan masyarakat yang ditujukan untuk Dispendukcapil antara lain:

Tabel 21. Tabel Pengaduan Dispendukcapil Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
NIK Belum Online	3	33%
Penerbitan Surat Boro Kerja	2	22%
Lamanya Pengurusan KK	1	11%
Kecewa Pelayanan Pegawai	1	11%
Cara Pindah Domisili	1	11%
Cara Pengurusan KK	1	11%
TOTAL	9	100%

D. Pengaduan DPUPR PKP

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan terbanyak selama tribulan pertama tahun 2021 pada kanal LAPOR adalah DPUPRPKP dengan total 8 aduan. **Jalan berlubang** masih menjadi aduan yang selalu muncul mulai periode-periode sebelumnya. Urutan pengaduan dari masyarakat untuk DPUPRPKP adalah :

Tabel 22. Tabel Pengaduan DPUPRPKP Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Jalan Berlubang	5	62.5%
Penyumbatan Gorong-Gorong	2	25%
Jalan Ambles	1	12.5%
TOTAL	8	100%

E. Pengaduan Disdikbud

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan adalah Disdikbud dengan total 4 aduan selama tribulan pertama tahun 2021. **Info loker non ASN hingga dugaan pungli di sekolah** merupakan topik yang diadukan oleh masyarakat Kota Malang. Urutan pengaduan dari masyarakat untuk Disdikbud adalah :

Tabel 23. Tabel Pengaduan Disdikbud Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Info Loker Non ASN	1	25%
PPPK Tidak Diberi Kesempatan Jadi Guru	1	25%
Kesediaan Orang Tua Saat PTM	1	25%
Dugaan Pungli di Sekolah	1	25%
TOTAL	4	100%

F. Pengaduan Dinsos P3AP2KB

Cara mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah, menjadi aduan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Malang dan ditujukan untuk Dinas Sosial P3AP2KB. Berikut ini pengaduan masyarakat untuk Dinsos :

Tabel 24. Tabel Pengaduan Dinsos Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Cara Mendapatkan Bansos	4	100%
TOTAL	4	100%

G. Pengaduan Dinkes

Sejak adanya pandemi, **sosialisasi terkait protokol kesehatan** di Kota Malang menjadi topik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Urutan pengaduan dari masyarakat untuk Dinkes adalah :

Tabel 25. Tabel Pengaduan Dinkes Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Sosialisasi Protokol Kesehatan	1	33.3%
Status Kepesertaan PBID Jamkesda	1	33.3%
Dana Insentif Nakes Covid	1	33.3%
TOTAL	3	100%

H. Pengaduan Kecamatan Kedungkandang

Kecamatan Kedungkandang selama tribulan pertama tahun 2021 menerima total 3 aduan dan didominasi aduan terkait **kosongnya posisi Lurah** sehingga menyulitkan warga setempat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Berikut urutan aduan masyarakat untuk Kecamatan Kedungkandang :

Tabel 26. Tabel Pengaduan Kec Kedungkandang Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Kosongnya Posisi Lurah	2	67%
Gangguan Sound System hingga Dini Hari	1	33%
TOTAL	3	100%

I. Pengaduan DLH

Sampah yang tidak diambil oleh petugas dan permintaan penebangan pohon yang mati menjadi 2 aduan yang diterima oleh DLH selama tribulan pertama tahun 2021. Urutan

pengaduan dari masyarakat untuk DLH adalah :

Tabel 27. Tabel Pengaduan DLH Tribunal I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Sampah Tidak Diambil Petugas	1	50%
Permintaan Penebangan Pohon	1	50%
TOTAL	2	100%

I. Pengaduan Kecamatan Sukun

Selama tribulan pertama tahun 2021, Kecamatan Sukun mendapat total 2 aduan terkait **pelayanan di kantor kecamatan yang belum buka pada pukul 08.18** dan pengaduan terkait pengurusan AJB di Kecamatan Sukun. Urutan pengaduan untuk Kecamatan Sukun antara lain :

Tabel 28. Tabel Pengaduan Kecamatan Sukun Tribunal I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Pelayanan Kantor Kecamatan	1	50%
Pengurusan AJB	1	50%
TOTAL	2	100%

J. Pengaduan BKAD

BKAD selama tribulan pertama tahun 2021 mendapatkan 1 aduan terkait **permintaan informasi biaya sewa tanah** di kawasan Jalan Garbis. Berikut ini pengaduan dari masyarakat yang ditujukan untuk BKAD :

Tabel 29. Tabel Pengaduan BKAD Tribunal I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Info biaya sewa tanah	1	100%
TOTAL	1	100%

K. Pengaduan Disporapar

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan dari masyarakat selama tribulan pertama tahun 2021 adalah Disporapar. **Kondisi keramaian di kawasan Malang Night**

Market menjadi saran dan kritik masyarakat untuk Disporapar agar melakukan penertiban di kawasan tersebut. Berikut ini pengaduan untuk Disporapar :

Tabel 30. Tabel Pengaduan Disporapar Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Keramaian di Malang Night Market	1	100%
TOTAL	1	100%

L. Pengaduan Disnaker

Selama tribulan pertama tahun 2021, Disnaker mendapataka total 1 aduan melalui kanal LAPOR terkait **pembangunan apartemen nayumi di Soekarno Hatta yang menyebabkan banjir** membuat warga masyarakat sekitar merasa terganggu.

Tabel 31. Tabel Pengaduan Disnaker Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Gangguan Pembangunan Apartemen	1	100%
TOTAL	1	100%

M. Pengaduan Satpol PP

Perangkat Daerah selanjutnya yang mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah SATPOL PP dengan total 1 aduan terkait aktivitas di **Astep Home Terrace yang sampai jam 12 malam masih menimbulkan keramaian dan kebisingan.**

Tabel 32. Tabel Pengaduan Satpol PP Tribulan I - LAPOR

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Keramaian di Jam Malam	1	100%
TOTAL	1	100%

WAKTU

RESPON

Dari data pengaduan LAPOR selama tribulan pertama tahun 2021, diketahui bahwa **rata rata waktu respons pengaduan untuk seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang adalah 4 (empat) hari.**

Waktu respons tersebut merupakan estimasi **waktu yang sesuai** dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Pasal 11 ayat (2) b yaitu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

